

VB PlayMedia 건너뛰기 및 DTMF 버퍼 문제 해결

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[배경 정보](#)

[문제/장애:PlayMedia 구성 매개 변수가 기본값으로 남아 있으면 VB에서 오디오 파일 재생을 건너 뛩니다.](#)

[솔루션](#)

소개

이 문서에서는 PlayMedia 마이크로앱 스크립트의 구성 매개 변수 값과 관련된 Cisco VB(Virtual Voice Browser) 동작을 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Cisco Customer Voice Portal Microapp 스크립트
- Cisco Unified Contact Center Enterprise 스크립트

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 및 하드웨어 버전을 기반으로 합니다.

- CVP 11.6
- UCCE 11.6
- VB 11.6

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다.이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다.네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 이해해야 합니다.

배경 정보

미디어 파일 또는 스트리밍 오디오 파일에서 오디오 파일을 재생하도록 PM(Play Media) 마이크로 응용 프로그램을 구성할 수 있습니다.PM VRU 스크립트 구성 매개변수 필드의 기본 매개 변수는 끼어들기 허용, RTSP(Real Time Streaming Protocol) 시간 초과 및 Type-ahead Buffer Flush입니다 .UCCE에서 스크립트를 추가하는 동안 이러한 매개변수를 비워 둘 수 있습니다.PM 마이크로 앱은 값이 설정되지 않은 경우 끼어들기 허용(Y 기본값), RTSP(10초) 및 type-ahead-buffer flush(N-

default) 매개변수의 기본 설정을 사용합니다.

끼어들기 허용: 끼어들기(미디어 재생을 중단하기 위한 숫자 항목)를 허용할지 여부를 지정합니다.
Type-ahead 버퍼 플러시:Type-ahead 버퍼는 호출자에서 수집한 DTMF 숫자를 포함합니다. 음성 XML 양식 해석 알고리즘이 발신자 DTMF 입력을 수집하는 경우 추가 입력을 대기하기 전에 이 버퍼의 숫자를 사용합니다. 이 매개변수는 프롬프트 재생 후 Type-ahead 버퍼를 플러시할지 여부를 제어합니다.false 값(기본값)은 프롬프트 재생 후 type-ahead 버퍼가 플러시되지 않음을 의미합니다

VB는 끼어들기 허용 및 미리 입력 버퍼 플러시 값을 기반으로 미디어 파일을 재생할지 여부를 결정합니다.

VB 구현은 다음과 같습니다.

If(끼어들기=false OR flush=true)

DTMF 지우기 및 재생 프롬프트

기타

프롬프트를 재생하지 않고 UCCE로 다시 전송

문제/장애:PlayMedia 구성 매개 변수가 기본값으로 남아 있으면 VB에서 오디오 파일 재생을 건너뛵니다.

두 가지 시나리오에서 이 문제를 확인할 수 있습니다.

- IVR(Interactive Voice Response) 애플리케이션과 PM Microapp 및 발신자 입력 DTMF가 PM을 시작하기 전에 서로 다른 스위치가 있는 경우
- 통화 흐름에는 PlayMedia 프롬프트 중 하나에서 일련의 PM Microapp이 구성되고 발신자가 끼어들었습니다.

VB 로그는 오디오 파일이 밀리초 동안만 재생되었다는 타임스탬프 확인과 함께 오디오 파일을 건너뛴 때 이를 표시합니다.

Bargein True : Clearing Prompt queue because DTMF buffer has digits.

7ms 이내에 오디오 파일이 재생됩니다.

568426257:5월 21:13:01.735 CDT %MVR-SS_VB-7-

UNK:[CALYD=AE74B40C8F3E11EAAE1EA9A4077726A2-1588888 739696578674] 페치:

<http://mediaserver/en-us/app/welcome.wav>

568426271:5월 21:13:01.742 CDT %MVR-SS_VB-7-

UNK:[CALYD=AE74B40C8F3E11EAAE1EA9A4077726A2-1588888 739696578674] 플레이

:<http://mediaserver/en-us/app/welcome.wav>

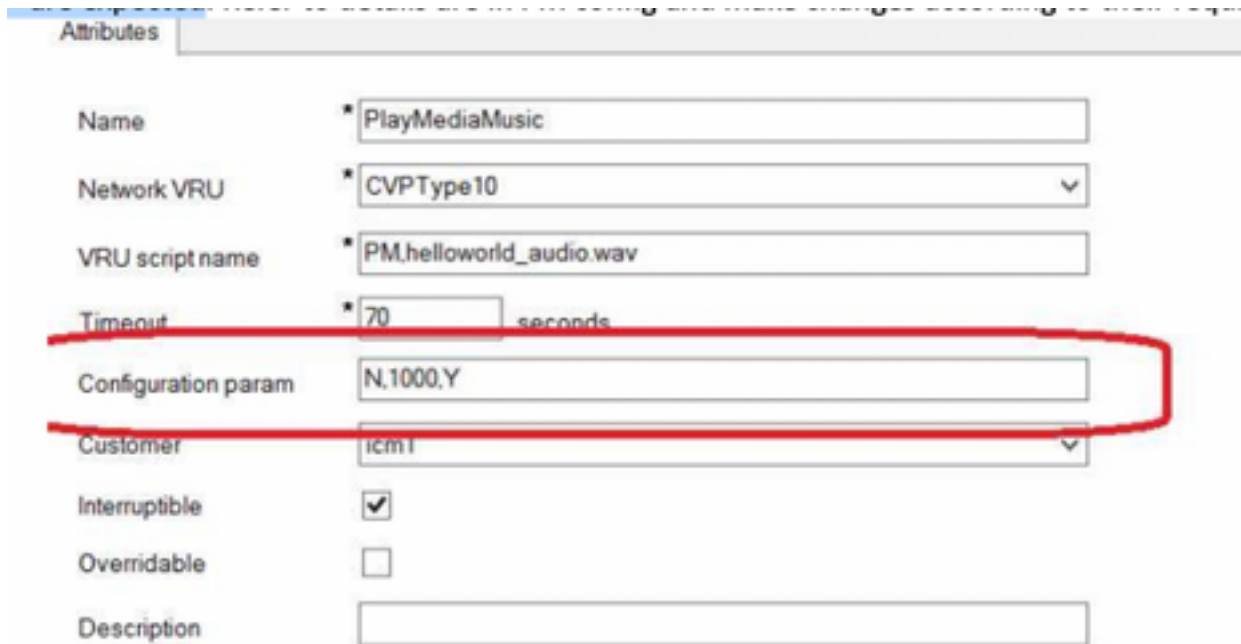
568426286:5월 06일 21:13:01.742 CDT %MVR-SS_VB-7-

UNK:[CALYD=AE74B40C8F3E11EAAE1EA9A4077726A2-158888837772 696578674]

WFDTMFDialogServicesAdapterImpl:바르긴 참:DTMF 버퍼에 숫자가 있으므로 프롬프트 큐를 지우는 중입니다.

솔루션

PlayMedia Microapp은 Type Ahead Buffer Flush를 True로 구성해야 합니다.



Attributes	
Name	PlayMediaMusic
Network VRU	CVPTYPE10
VRU script name	PM,helloworld_audio.wav
Timeout	70 seconds
Configuration param	N,1000,Y
Customer	icm1
Interruptible	<input checked="" type="checkbox"/>
Overridable	<input type="checkbox"/>
Description	

CVP 스크립팅 가이드를 참조할 수 있습니다.

[CVP 11.6 스크립팅 가이드](#)

미리 버퍼 플래시를 입력합니다. Cisco VoiceXML 구현에는 발신자로부터 수집한 DTMF 숫자를 저장하는 미리 유형 버퍼가 포함되어 있습니다. VoiceXML 양식 해석 알고리즘이 사용자 DTMF 입력을 수집할 때 이 버퍼의 숫자를 사용하여 추가 입력을 기다립니다. 이 매개변수는 프롬프트가 재생된 후 type-ahead 버퍼를 플래시할지 여부를 제어합니다. false 값(기본값)은 프롬프트 재생 후 type-ahead 버퍼가 플래시되지 않음을 의미합니다. 프롬프트가 끼어들기를 허용할 경우 끼어들 숫자가 플래시되지 않습니다.

유효한 옵션은 다음과 같습니다.

- Y - 미리 유형 버퍼를 플래시합니다.
- N - (기본값) Type-ahead 버퍼를 플래시하지 않습니다.